

Depuis la signature de la convention territoriale et l'élaboration de la charte de développement durable à sa création en décembre 2002, le Pays Midi-Quercy développe et accompagne des projets structurants, inscrits dans la durée, répondant à la fois à une offre de service à la population et à ses objectifs de développement et d'aménagement du territoire.

## Le développement d'un tourisme durable

L'activité touristique en Midi-Quercy se développe autour d'un ensemble d'atouts, légués par l'histoire ou façonnés par la nature, qui ont été, à travers les années, valorisés dans le cadre d'une économie marchande, génératrice d'emplois et de ressources. Le patrimoine culturel et architectural avec ses 84 sites protégés au titre des monuments historiques, la nature et les paysages, la gastronomie, les activités aquatiques et de pleine nature sont autant d'atouts sur lesquels le territoire a positionné son attractivité touristique.

### L'offre touristique :

- ➔ **HÉBERGEMENT MARCHAND** : 6325 lits avec 46% de lits relevant de l'hôtellerie de plein air et 27% de lits rentrant dans la catégorie des meublés de tourisme et autres locations saisonnières.
- ➔ **HÉBERGEMENT NON MARCHAND** : 3104 résidences secondaires pour près de 15.520 lits touristiques non marchands supplémentaires .
- ➔ **RETOMBÉES ÉCONOMIQUES** : estimées à 38 millions € /an sur le territoire.

### Ultra saisonnalité et pratiques d'excursion :

- ➔ **PRÉPONDÉRANCE DE PRATIQUES D'EXCURSIONS** 47% de nos visiteurs sont des excursionnistes

Ainsi, le développement des courts séjours, l'approche d'un tourisme « 4 saisons » et la concentration des efforts sur 1 ou 2 thématiques phares au sein desquelles construire de véritables lignes de produits, concurrentielles et innovantes, ont été identifiés comme des leviers pour optimiser le potentiel touristique et renforcer le poids de cette économie sur le territoire. A cette fin, le pays Midi-Quercy met en œuvre et soutient depuis plus de 10 ans des actions en faveur de l'organisation, la qualification et la promotion de l'offre touristique.

## Améliorer la qualité de l'accueil et de l'information touristique dans les Offices de Tourisme

Avec plus de 80 000 visiteurs annuels, les 7 Offices de Tourisme du pays Midi-Quercy détiennent un rôle majeur d'accueil et d'information des touristes. Savoir conseiller et en plusieurs langues, repérer le besoin du client, connaître l'offre touristique de son territoire et ses évolutions, donner envie aux clients de venir, rester et revenir... sont autant de compétences demandées à un Office de Tourisme, auxquelles s'ajoutent aujourd'hui leurs traductions numériques. Ces 10 dernières années, plusieurs outils partagés ont été développés dans le cadre du réseau des Offices de Tourisme, coordonné par une animatrice du pays Midi-Quercy :

- ➔ **MISE EN PLACE DE DOCUMENTS D'ACCUEIL** diffusés aux visiteurs dans les Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative du pays : **Le guide pratique « activités et restauration »**, **le guide pratique « hébergement »**, **la carte touristique**, **le guide de manifestations trimestrielles**
- ➔ **MISE EN PLACE D'UNE PAGE FACEBOOK** dédiée au tourisme
- ➔ Réflexion à la mise en place d'un **SITE INTERNET** dédié au tourisme et à la culture
- ➔ **CRÉATION D'OUTILS ET DE SUPPORTS CIBLÉS «FAMILLES ET ENFANTS»** : livret-jeu et opération destination familles
- ➔ **CRÉATION DE SUPPORTS DE VISITES SENSORIELLES** pour les publics malvoyants et non-voyants
- ➔ **SOUTIEN À LA PROFESSIONNALISATION ET À LA QUALIFICATION DU SERVICE RENDU AUX VISITEURS DANS LES OFFICES DE TOURISME** : promotion du plan régional de formation à destination des Offices de Tourisme, initiation d'actions « qualité » au sein du réseau des Offices de tourisme (questionnaire de satisfaction, fiche de suggestions, procédures d'accueil téléphonique et physique), organisation d'eductours.

# 10 ans

## FichE xpérience



Hôtel restaurant Les Boissières à Bioule



Accueil, information Office de Tourisme de St Antonin Noble Val ©Biljara



Midi-Quercy, Destination Famille ! © La Matière Rose

## FichE xpérience

# Promouvoir la destination touristique

- PARTICIPATION À DES SALONS DU TOURISME « GRAND PUBLIC » à Toulouse, Bordeaux et Nantes dans le cadre d'un partenariat avec l'Agence de développement touristique de Tarn-et-Garonne
- PARTICIPATION À DES ACTIONS PROMOTIONNELLES PONCTUELLES : Maison Midi-Pyrénées à Toulouse, Fêtes du Vin et du Fleuve à Bordeaux, Micromarchés sur la région toulousaine, Restaurant du CE Airbus à Blagnac...
- RELAIS PRESSE DE L'ADT POUR LE TERRITOIRE DU PAYS MIDI-QUERCY EN LIEN AVEC LES OFFICES DE TOURISME : participation à l'élaboration des programmes des accueils presse et accueil des journalistes sur le territoire

# Structurer la filière des activités de pleine nature et de l'itinérance

Fort de sa légitimité sur le secteur de la pleine nature et de l'itinérance, le pays Midi-Quercy a identifié comme priorité la qualification de l'accueil des visiteurs sur ces espaces, sites et itinéraires. Ainsi, ces 10 dernières années, les actions suivantes ont été mises en œuvre ou soutenues dans le cadre de la convention territoriale du PMQ :

- EDITION DU TOPOGUIDE FFRP DE GRP « LE PAYS MIDI-QUERCY À PIED » (2007)
- COORDINATION DU PÔLE D'EXCELLENCE RURALE « VIAUR, AVEYRON, RIVIÈRES SAUVAGES » ayant permis la création d'aires d'accueil multi-services le long de la rivière Aveyron, la pose d'une signalétique rivière pour la pratique du kayak sportif, l'édition d'un topoguide rivière (2008).
- MISE EN PLACE D'UN SCHÉMA DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES ACTIVITÉS AQUATIQUES SUR LA RIVIÈRE AVEYRON (2012)
- SIGNATURE DU CONTRAT DE DESTINATION « TARN-ET-GARONNE » pour le développement des pratiques d'itinérances douces le long et sur l'Aveyron (2013).

# Soutenir le développement et la modernisation d'activités touristiques

👉 **Mise en œuvre d'actions d'information et de sensibilisation** auprès des prestataires touristiques sur différents thèmes du développement touristique durable (2007 à 2012) :

- AMÉLIORATION DES ESPACES EXTÉRIEURS
- RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS D'EAU ET D'ÉNERGIE
- PRISE EN COMPTE DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE
- VALORISATION DES PRODUITS LOCAUX
- AMÉLIORATION DE SA DÉCORATION INTÉRIÈURE (...)

👉 **Accompagnement des porteurs de projets touristiques en lien avec le programme européen LEADER**, le dispositif de formation/développement ADEFPAT ou la politique régionale de soutien à l'économie touristique.

- 2013 : MODERNISATION ET MISE AUX NORMES DE LA FERME AUBERGE DU MAS DE MONILLE
- 2012/2013 : AMÉNAGEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME DE ST ANTONIN
- 2010 : MODERNISATION DE 12 GÎTES AU PARC DE LOISIRS DU FAILHAL
- 2008/2009 : MODERNISATION DU MOULIN DE ROUMÉGOUS
- 2007 : CRÉATION DU RESTAURANT LE FESTIN DE BABETTE

# Organiser la chaîne des fonctions touristiques

Le pays Midi-Quercy a souhaité en 2005 clarifier et préciser le rôle des différentes structures intervenant dans le tourisme à travers l'élaboration d'une convention cadre de partenariat. La mission des Offices de Tourisme et du Pays a donc été définie pour l'ensemble des actions que forment la chaîne des fonctions touristiques : l'accueil, l'information, la communication, la promotion, la production ainsi que l'animation et l'observation.

👉 **En 2011, une réflexion est lancée afin de repositionner l'Office de Tourisme comme acteur majeur du développement touristique local.**

Partant du constat d'Offices de Tourisme à deux vitesses sur le territoire, l'idée de départ est bien de questionner l'échelle de structuration des Offices de Tourisme la plus pertinente pour relever le défi de la professionnalisation et de l'adaptation aux nouveaux métiers du Web et de l'E-tourisme et pour réunir en leur sein tous les métiers (Back Office et Front Office) reliés autour d'une stratégie et d'un plan d'actions propres à la destination.

👉 **2 scénarios de réorganisation des Offices de Tourisme pour dessiner le tourisme de demain sur le territoire :**

- création d'une structure unique à l'échelle du pays avec maintien des points d'accueil sur le territoire
- maillage intercommunal par le déploiement d'OT de pôle avec maintien d'une dynamique à l'échelle de la destination

# 10 ans

## FichE xpérience



Salon du tourisme de Toulouse



La Cie de la Tour Brunehaut - Animation à la Maison Midi-Pyrénées



Aménagement de l'Office de Tourisme de St Antonin Noble Val - 2013



Création du restaurant Le festin de Babette - 2007

## FichE xpérience